DATA DE INÍCIO DO ADITIVO
19/02/2024

JUR-0000024688

2º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATANTE

MATRAN INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA.

CNPJ: Nº 74.319.864/0001-07

CONTRATADA

TITCS INFORMATICA LTDA.

CNPJ: Nº 11.011.091/0001-87

Veja a qualificação e a lista completa das Partes nas páginas seguintes ⟶

CONTRATO ADITADO:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM CESSÃO DE MÃO DE OBRA

Celebrado dia 03/04/2023

Objeto: Serviços de tecnologia da informação e infraestrutura



DISPOSIÇÕES GERAIS

Assinatura eletrônica/digital via D4 Sign (art. 10 da MP 2.200/01).

Permanecem em vigor todas as demais cláusulas e condições do Contrato não alteradas por este aditamento;

Se houver divergência entre eventual anexo e este Aditivo, prevalecerá o contido neste aditamento. Se a divergência ocorrer entre eventual anexo e o Contrato ou Aditivos anteriores, prevalecerá o contido o instrumento mais recente.

Após terem tomado ciência de todo teor e concordarem, as Partes assinam o presente instrumento em 2 vias, todas de igual teor e forma, juntamente com 2 Testemunhas.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 1 de 27 do arquivo recebido.

CLÁUSULAS ADITADAS:

c.1. Alterar o "**ITEM A – PARTES**" do "**Quadro Resumo**" para:

a) Incluir a seguinte **CONTRATANTE**: *"**SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS LTDA**., sociedade empresária limitada estabelecida na Rodovia BR 101, Norte, s/nº, km 13 ao 15, Parte bloco: "E", Logística Outbound, bairro Nova Goiana, em Goiana/PE, CEP: 55.900-000, inscrita no CNPJ sob o nº 19.199.348/0046-80, neste ato representada por* [redacted]

b) Considerando a 11ª alteração contratual, datada em 01 de março de 2024, que modificou a razão social da "**TITCS INFORMATICA LTDA.**", altera-se a **CONTRATADA** para constar a seguinte qualificação: *"**HYTI INFORMATICA LTDA.**, sociedade empresária limitada sediada no SIG Quadra 1, Número 385, Sala 320, Zona Industrial, Brasília/DF, Cep: 70610-410, inscrita no CNPJ sob o nº 11.011.091/0001-87, neste ato representada por* [redacted]

c.2. Inserir no "**ITEM B – OBJETO**" do "**Quadro Resumo**" a proposta comercial, com os valores referentes aos serviços de *Service desk*, cuja data de aplicação retroage a 1º de novembro de 2023.

c.3. Alterar o "**ITEM B – OBJETO**" para redirecionar o Analista de Service Desk alocado na "***DEVA VEÍCULOS LTDA**., sediada na Rua Teonílio Niquini, nº 32, bairro Distrito Industrial Jardim, Piemont Sul, em Betim/MG, CEP: 32.669-700*" para a "***SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS LTDA.,** estabelecida na Rodovia BR 101, Norte, s/nº, km 13 ao 15, Parte bloco: "E", Logística Outbound, bairro Nova Goiana, em Goiana/PE, CEP: 55.900-000."*

c.3.1. Consequentemente, incluir a diferença acrescida decorrente da alteração do profissional da **CONTRATADA** no "**ITEM E – PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**" do "**Quadro Resumo**", conforme **TABELA$_1$** abaixo:

TABELA$_1$		
REF.	**DESCRIÇÃO**	**VALOR**
1	Analista de Service Desk – DEVA BETIM	R$7.356,87
2	Analista de Service Desk – SADA GOIANA	R$8.187,62
DIFERENÇA MENSAL ACRESCIDA		**R$830,75**

CONTRATANTES

AUTOSERVICE LOGÍSTICA LTDA.

CNPJ: N° 25.436.130/0001-00

ENDEREÇO

Avenida Maria Servidei Demarchi, nº 1420, Demarchi, Bloco: D, em São Bernardo do Campo / SP, CEP: 98200-00.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

BERC ETANOL E AGRICULTURA LTDA.

CNPJ: N° 09.064.447/0001-07

ENDEREÇO

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 2 de 27 do arquivo recebido.

Rodovia Britânia, nº S/N, Zona Rural, Esquerda - KM 070 - Fazenda Três Meninas, em Jussara / GO, CEP: 76270-000.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

BRAZIL PROLOGIC COMÉRCIO EXTERIOR LTDA.

CNPJ: N° 53.386.215/0001-59

ENDEREÇO

Estrada dos Alvarengas, nº 4018, Assunção, Sala: 03, em São Bernardo do Campo / SP, CEP: 98505-50.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

DEVA VEÍCULOS LTDA.

CNPJ: N° 23.762.552/0003-02

ENDEREÇO

Rua Teonílio Niquini, nº 32, Distrito Industrial Jardim Piemont Sul, 0, em Betim / MG, CEP: 32669-700.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

EBER BIO-ENERGIA E AGRICULTURA LTDA.

CNPJ: N° 09.075.242/0001-19

ENDEREÇO

Rodovia BR 070, nº S/N, 0, KM 30 à esquerda por 3 KM, em Montes Claros de Goiás / GO, CEP: 76255-000.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

FUNDAÇÃO MEDIOLI.

CNPJ: N° 22.733.117/0001-17

ENDEREÇO

Rua Cristália, nº 845, Santo Antônio, Vila Bemge, em Betim / MG, CEP: 32684-036.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

MATRAN INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA.

CNPJ: N° 74.319.864/0001-07

ENDEREÇO

Rua Expedicionário Alfredo Gaspar, nº 1025, Bairro das Indústrias, 0, em Sete Lagoas / MG, CEP: 35702052.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

OMR COMPONENTES AUTOMOTIVOS LTDA.

CNPJ: N° 03.023.840/0001-68

ENDEREÇO

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 3 de 27 do arquivo recebido.

Rua Ricardo Medioli, nº 100, Distrito Industrial, 0, em Sete Lagoas / MG, CEP: 35702520.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

SADA BIO-ENERGIA E AGRICULTURA LTDA.

CNPJ: N° 06.044.698/0008-08

ENDEREÇO

Lote nº 3.022, nº S/N, Projeto Jaíba, Etapa II - Gleba G1, em Jaíba / MG, CEP: 39508-000.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

BRAZUL TRANSPORTE DE VEÍCULOS LTDA.

CNPJ: N° 60.395.589/0001-04

ENDEREÇO

Avenida Maria Servidei Demarchi, nº 1420, Demarchi, 0, em São Bernardo do Campo / SP, CEP: 98200-00.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

SADA COMBUSTÍVEIS LTDA.

CNPJ: N° 08.768.527/0005-04

ENDEREÇO

Estrada Contorno da Petrobrás, nº 50, Distrito Industrial Paulo Camilo Sul, Sala: 1, em Betim / MG, CEP: 32669500.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

SADA SIDERURGIA LTDA.

CNPJ: N° 06.069.703/0001-52

ENDEREÇO

Rodovia BR 496, nº S/N, Bairro das Indústrias, KM 29 - Prédio 01, em Várzea da Palma / MG, CEP: 39260-000.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS LTDA.

CNPJ: N° 19.199.348/0008-54

ENDEREÇO

Rua Gustaf Dalen, nº 151, Distrito Industrial Paulo Camilo Sul, 0, em Betim / MG, CEP: 32669174.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

TRANSZERO TRANSPORTADORA DE VEÍCULOS LTDA.

CNPJ: N° 59.107.938/0001-58

ENDEREÇO

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 4 de 27 do arquivo recebido.

Rua dos Feltrins, nº 347, Demarchi, , em São Bernardo do Campo / SP, CEP: 09820-280.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

CONTRATADA

TITCS INFORMATICA LTDA.

CNPJ: N° 11.011.091/0001-87

ENDEREÇO

SIG Quadra 1, nº 385, Zona Industrial,, Sala 320, em Brasília / DF, CEP: 70610-410.

REPRESENTANTE LEGAL

[redacted]

Betim / MG, 18 de março de 2024

REPRESENTANTES LEGAIS

CONTRATANTE

[redacted]

CONTRATADA

[redacted]

Consulte os termos gerais de contratação registrados em cartório →

[redacted]

1ª TESTEMUNHA

2ª TESTEMUNHA

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 5 de 27 do arquivo recebido.



PROPOSTA COMERCIAL

Atendimento
Service Desk & Field Services

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 6 de 27 do arquivo recebido.

A/C: Governança de TI – Grupo SADA

quinta-feira, 5 de outubro de 2023

Prezados (as),

A seguir proposta comercial relacionada a prestação de serviços de atendimento Nível 1 (Service Desk) e Nível 1 de Field Service.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos inerentes a esta proposta.

Atenciosamente,

[redacted]

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 7 de 27 do arquivo recebido.

1. INTRODUÇÃO

A. SOBRE NÓS

A TIT Consultoria & Serviços nasceu em Brasília com o propósito de ser uma empresa de tecnologia da informação especialista em soluções criativas para diferentes negócios.

Começamos nossa caminhada da inovação em 2009 desenvolvendo softwares diversos e auxiliando os clientes na alocação de talentos utilizando nosso serviço de Outsourcing de TI. Quase 11 anos depois, nós auxiliamos as empresas na Transformação digital, criando novas experiências, produtos inovadores e auxiliando as empresas a crescerem de forma rápida e eficiente. Somos expert em soluções digitais, estamos focados em trazer o cliente para o centro da estratégia a fim de gerar valor aos negócios e fortalecer a parceria estratégica com nossos clientes.

No coração da nossa empresa, temos uma equipe especialista em inovações, com capacidade para criação de soluções e serviços de ciência de dados, inteligência artificial, dados e analytics, automação e robotização. Oferecemos também serviços de TI como fabrica de software, consultoria e suporte técnico de plataformas, licenciamento e outsourcing, e temos no portfólio clientes de todos os portes e nos principais segmentos como Saúde, Educacional, Indústria, Financeiro, Seguros.

A nossa trajetória até aqui foi baseada em entender os objetivos dos nossos clientes para oferecer respostas práticas para qualquer problema ou necessidade. Estamos focados em continuar prestando serviços de excelência, além de desenvolver nossos próprios produtos. A inovação é a estratégia-chave da nossa empresa para oferecer, cada vez mais, soluções em tecnologia e colaborar para o crescimento sustentável de nossos clientes.

1.1. Metodologia de Projetos

A metodologia para projetos de TI PMI (*Project Management Institute*) com boas práticas ágeis pode ser descrita da seguinte maneira:

Início do Projeto: Identificação clara dos objetivos do projeto, definição de escopo, alocação de recursos e formação da equipe.

Planejamento: Definição das etapas do projeto, estimativas de tempo e orçamento, criação de cronograma e planejamento de riscos.

Execução: Aplicação da metodologia ágil para a realização de pequenos ciclos de trabalho (sprints) e constante revisão e ajuste do planejamento.

Monitoramento e Controle: Acompanhamento da evolução do projeto, identificação de problemas e implementação de soluções.

Encerramento: Conclusão do projeto, avaliação dos resultados e retenção de informações para futuros projetos.

Esta metodologia combina as boas práticas do PMI com a agilidade e flexibilidade das metodologias ágeis, permitindo uma gestão eficiente de projetos de TI.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 8 de 27 do arquivo recebido.

B. RESUMO EXECUTIVO

A nossa organização está comprometida em oferecer ao Grupo SADA uma proposta técnica customizada que respeita a estrutura e a natureza do seu negócio. Nosso objetivo principal é garantir a continuidade de suas operações, mitigar riscos, otimizar processos e prover um serviço de alta qualidade e confiabilidade.

C. OBJETIVO GRUPO SADA

Melhorar a qualidade da prestação de serviços para os usuários e empresas do Grupo reduzindo tempo de atendimento e aumentando a eficácia das resoluções de incidentes e chamados.

Contratando empresa especializada para fornecer:

D. VISÃO GERAL:

Oferecemos uma solução abrangente de Service Desk para atender às necessidades do Grupo SADA, garantindo um atendimento de alta qualidade, confiabilidade e segurança. Nossa proposta inclui serviços de triagem de primeiro nível durante o horário comercial (das 6h às 18h) e suporte de segundo nível fora do horário comercial (das 18h às 6h), com equipe de atendimento disponível 24x7 nos finais de semana. Além disso, forneceremos **17 profissionais** de Field Service distribuídos nas unidades do cliente para um suporte presencial eficiente conforme abaixo:

Localidade	Contagem de Localidade
Sada Transportes- Betim*	5
Transzero e Brazul- SBC*	3
Sempre Editora- Contagem	2
Sada Siderurgia- VZP	1
OMR- Sete Lagoas	1
DEVA- Betim	1
Igarapé	2
Eber Bio - Montes Claros de Goiás	1
*Jaiba - MG	1
Total Geral	**17**

* 2 perfis VIP na Unidade SADA Betim

***Sada Transportes - Goiana substituído por Jaiba.**
Previsão de Goiana-PE ser adicionado em 2024.

Apresentamos uma solução abrangente de Service Desk, com ênfase no suporte 24x7, para atender às necessidades do Grupo SADA. Nossa proposta inclui um escalonamento de horários, com um time maior durante o horário comercial, garantindo um atendimento eficiente e abrangente. Além disso, detalharemos as atividades que o Service Desk de primeiro nível está apto a realizar, desde o atendimento ao usuário até o encaminhamento para suporte de campo ou para níveis especializados. Além disso, forneceremos profissionais de Field Service distribuídos nas unidades do cliente para um suporte presencial eficiente.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 9 de 27 do arquivo recebido.

E. ESCOPO TÉCNICO:

I. SERVICE DESK

1. SERVICE DESK 24X7

Atendimento contínuo: Ofereceremos um Service Desk disponível 24x7, garantindo suporte ininterrupto e rápido para o Grupo SADA.

Escalonamento de horários: Durante o horário comercial, teremos uma equipe maior trabalhando em paralelo para atender às demandas mais intensas e garantir uma resposta ágil aos usuários.

Triagem de primeiro nível: Durante o horário de funcionamento das empresas respeitando o perfil e horários de trabalho como atendimento 24x7 com equipe distribuída em carga horária estratégica:

Service Desk SADA		
*Gestão	**Início**	**Término**
Analistas de Service Desk 1	06:00	12:00
Analistas de Service Desk 2	08:00	14:00
Analistas de Service Desk 3	08:00	14:00
Analistas de Service Desk 4	08:00	14:00
Analistas de Service Desk 5	12:00	18:00
Analistas de Service Desk 6	14:00	20:00
Analistas de Service Desk 7	18:00	00:00
Analistas de Service Desk 8	00:00	06:00

2. ATIVIDADES DO SERVICE DESK DE PRIMEIRO NÍVEL (N1):

Atendimento ao usuário: Nossa equipe de Nível 1 será responsável por receber as solicitações dos usuários, registrar os incidentes e realizar o diagnóstico inicial.

Troubleshooting básico: Faremos a resolução de problemas comuns, como redefinição de senhas, orientações sobre o uso de aplicativos e ferramentas, solução de problemas de conectividade simples, entre outros.

Gerenciamento de incidentes: Realizaremos o acompanhamento e o encaminhamento dos incidentes para as equipes de suporte especializado ou de campo, conforme necessário.

Registro de tickets: Registraremos todas as interações e informações relevantes em um sistema de gerenciamento de tickets, garantindo um histórico completo e facilitando o rastreamento das solicitações.

3. ENCAMINHAMENTO PARA SUPORTE DE CAMPO:

Suporte presencial: Caso o incidente ou problema exija intervenção física, encaminharemos a solicitação para a equipe de Field Service, que estará disponível nas diferentes unidades do Grupo SADA.

Coordenação de recursos: Gerenciaremos o agendamento e a coordenação dos profissionais de Field Service para garantir uma resposta rápida e eficiente no local necessário.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 10 de 27 do arquivo recebido.

2. ENCAMINHAMENTO PARA NÍVEIS ESPECIALIZADOS (N2 E GRUPOS SOLUCIONADORES):

Suporte especializado: Caso o incidente ou problema exija conhecimentos técnicos avançados, nossa equipe de Nível 1 encaminhará a solicitação para os níveis especializados, como Nível 2, Nível 3 ou equipes específicas, garantindo uma resolução precisa e eficaz.

Acompanhamento e escalonamento: Faremos o acompanhamento constante das solicitações encaminhadas, garantindo que sejam tratadas de forma adequada e dentro dos prazos estabelecidos.

I. SUPORTE DE CAMPO INTEGRADO (FIELD SERVICE):

1. VISÃO GERAL:

Além do suporte de Service Desk, propomos a adição de serviços de campo para complementar nossa solução. Esses serviços incluem atividades presenciais realizadas por nossos profissionais altamente qualificados, visando atender às demandas específicas do Grupo SADA. Abaixo estão alguns exemplos de serviços de campo que podemos fornecer:

II. SERVIÇOS DE CAMPO (FIELD):

1. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO:

- **Instalação de equipamentos:** Nossa equipe de campo realizará a instalação de dispositivos, servidores, computadores, impressoras, entre outros, garantindo a correta configuração e funcionamento adequado.

- **Configuração de software:** Podemos auxiliar na configuração e instalação de software específico, personalizando as soluções de acordo com as necessidades do Grupo SADA.

2. MANUTENÇÃO PREVENTIVA:

- Verificação e limpeza de hardware: Realizaremos inspeções regulares para garantir que o hardware esteja funcionando corretamente, realizando limpezas físicas e verificando componentes essenciais.

- Atualizações de firmware e software: Manteremos o firmware e o software atualizados, aplicando patches de segurança e atualizações recomendadas para garantir um desempenho otimizado e a proteção dos sistemas.

3. REPARO E SUBSTITUIÇÃO DE COMPONENTES:

- Diagnóstico e reparo de hardware: Nossa equipe de campo realizará diagnósticos detalhados em caso de falhas de hardware, executando reparos no local sempre que possível ou coordenando a substituição de componentes defeituosos.

- Substituição de equipamentos: Em casos em que a reparação não for viável, providenciaremos a substituição de equipamentos defeituosos ou obsoletos, assegurando a continuidade das operações do Grupo SADA.

4. SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL:

- Resolução de problemas: Nossa equipe de campo estará disponível para solucionar problemas técnicos presencialmente, garantindo um suporte rápido e eficiente para incidentes que não podem ser resolvidos remotamente.

- Treinamento e orientação: Podemos fornecer treinamento e orientação aos usuários finais, auxiliando no uso adequado de sistemas, aplicativos e equipamentos.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 11 de 27 do arquivo recebido.

5. BENEFÍCIOS DOS SERVIÇOS DE CAMPO:

- **Resposta rápida e eficiente:** Com nossos profissionais de campo alocados nas unidades do Grupo SADA, garantimos uma resposta rápida e eficiente para solucionar problemas que requerem suporte presencial.

- Minimização do tempo de inatividade: Os serviços de campo permitem uma resolução mais ágil de problemas complexos, reduzindo o tempo de inatividade dos sistemas e mantendo a produtividade do Grupo SADA.

- Suporte especializado no local: Nossa equipe de campo possui conhecimento especializado em hardware, software e sistemas específicos, garantindo um suporte técnico de qualidade no local.

Coerência e alinhamento: Ao optar por um único fornecedor para o Service Desk e o suporte de campo, garantimos maior coerência e alinhamento entre as equipes, resultando em uma experiência de suporte mais uniforme e eficiente para os usuários do Grupo SADA.

Comunicação simplificada: Ao lidar com um único fornecedor, a comunicação entre as equipes de Service Desk e Field Service é simplificada, promovendo uma colaboração mais ágil e eficaz no tratamento de incidentes e solicitações.

Melhor coordenação: Com a integração do suporte de campo, nossa equipe de Service Desk será responsável por coordenar diretamente as atividades dos profissionais de Field Service, assegurando um fluxo de trabalho mais fluido e uma resposta rápida no local quando necessário.

Aproveitamento de conhecimentos: Nossa equipe de Service Desk terá um amplo conhecimento dos incidentes e problemas enfrentados pelos usuários, permitindo uma melhor preparação e orientação para a equipe de campo, resultando em resoluções mais eficientes e menos tempo de inatividade.

B. VANTAGENS DE UM ÚNICO FORNECEDOR:

Simplificação de processos: Ao contar com um único fornecedor para o Service Desk e o suporte de campo, o Grupo SADA ganha uma vantagem significativa na simplificação dos processos de gerenciamento de suporte. Menos interações com múltiplos fornecedores significam menos complexidade administrativa e uma experiência de suporte mais integrada e coesa.

Responsabilidade centralizada: Com um único fornecedor, o Grupo SADA terá um ponto central de responsabilidade para todas as atividades de suporte. Isso facilita o acompanhamento, a supervisão e a prestação de contas, garantindo uma maior transparência e controle sobre os serviços fornecidos.

Eficiência operacional: A integração do suporte de campo em uma única solução fornecida por nós leva a uma maior eficiência operacional. Isso é alcançado por meio de uma melhor coordenação, fluxo de trabalho otimizado e redução de tempo e esforço necessários para gerenciar múltiplos fornecedores.

C. BENEFÍCIOS:

Suporte contínuo: Ofereceremos um suporte 24x7, garantindo que os usuários do Grupo SADA tenham acesso a assistência técnica a qualquer momento.

Resolução eficiente de problemas: Nossa equipe de Nível 1 estará preparada para solucionar a maioria dos problemas comuns, reduzindo o tempo de resolução e minimizando o impacto nas operações do cliente.

Encaminhamento adequado: Ao identificar solicitações que requerem suporte presencial ou especializado, garantiremos o encaminhamento correto e o acompanhamento adequado dos incidentes, garantindo uma resolução efetiva. Equipe especializada: Contamos com uma equipe técnica altamente

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 12 de 27 do arquivo recebido.

qualificada, com conhecimentos abrangentes em diversas áreas, para fornecer um suporte eficiente e solucionar problemas complexos.

Tempo de resposta rápido: Nossa equipe estará pronta para atender prontamente às solicitações, garantindo tempos de resposta rápidos e minimizando o tempo de inatividade dos sistemas do Grupo SADA.

Suporte presencial eficiente: Com nossos profissionais de Field Service distribuídos estrategicamente nas unidades do cliente, seremos capazes de oferecer suporte presencial ágil e eficiente, garantindo uma resolução rápida de problemas que exigem intervenção física.

Monitoramento proativo: Implementaremos um sistema de monitoramento proativo, que permitirá a identificação precoce de problemas e falhas, possibilitando a tomada de ações corretivas antes que impactem negativamente as operações do Grupo SADA.

Relatórios e métricas de desempenho: Forneceremos relatórios regulares e métricas de desempenho, oferecendo transparência e visibilidade sobre o desempenho do nosso serviço. Isso permitirá que o Grupo SADA avalie a eficácia do suporte fornecido e tome decisões informadas para otimizar suas operações.

Parceria de longo prazo: Nosso compromisso é estabelecer uma parceria de longo prazo com o Grupo SADA, oferecendo suporte contínuo, adaptando-nos às suas necessidades em constante evolução e garantindo a satisfação do cliente em todos os aspectos.

D. VALORIZAÇÃO DO GRUPO SADA:

Reconhecemos a importância do Grupo SADA e nos comprometemos a valorizá-lo em todos os aspectos da nossa proposta. Nossa equipe altamente qualificada, a abordagem proativa, o suporte presencial eficiente e a busca contínua pela excelência refletem nosso compromisso em fornecer serviços de alta qualidade, confiabilidade e segurança ao Grupo SADA.

Nosso objetivo é valorizar o Grupo SADA ao máximo, implementando um sistema de suporte eficiente que se alinha com seus valores e metas corporativas. Isso será alcançado através de uma série de estratégias que incluem:

Comprometimento com a Qualidade: Comprometemo-nos a fornecer serviços de suporte de alta qualidade, aplicando as melhores práticas do setor e uma abordagem centrada no cliente.

Segurança e Confiabilidade: Vamos garantir que seus sistemas e dados sejam protegidos com os mais altos níveis de segurança, minimizando a possibilidade de interrupções de serviço.

Formação de Equipes Especializadas: As equipes serão compostas por profissionais altamente treinados e experientes, capazes de lidar com uma variedade de situações e incidentes.

E. COMPROMETIMENTO COM A QUALIDADE:

Nosso compromisso com a qualidade, confiabilidade e segurança permanece inabalável, independentemente da abordagem integrada. Continuaremos a fornecer uma equipe altamente qualificada, recursos especializados e uma abordagem proativa para atender às necessidades do Grupo SADA em todas as áreas de suporte.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 13 de 27 do arquivo recebido.

F. PRÓXIMOS PASSOS:

Sugerimos agendar uma reunião para discutir detalhes adicionais e personalizar a proposta de acordo com as necessidades específicas do Grupo SADA. Estamos à disposição para responder a quaisquer perguntas e fornecer informações adicionais sobre nossos serviços.

G. CONCLUSÃO

Nosso objetivo final é garantir que o Grupo SADA possa se concentrar em suas operações principais enquanto confia em nós para lidar com todas as suas necessidades de suporte técnico. Valorizamos a oportunidade de trabalhar com vocês e estamos

H. INVESTIMENTOS

Para Prestação dos Serviços apresentados através da RFP, propomos os investimentos relacionados abaixo, contando com equipe intercalada entre dedicados e compartilhados envolvendo cerca de 30 profissionais para execução (conforme item de atendimento), além de uma equipe Staff, composta pelos seguintes profissionais: Coordenador de operações, Supervisor de Equipes e Líder de Projetos, que garantirá a organização, agilidade e qualidade dos serviços.

I. CENÁRIO

Considerando o atendimento nas localidades existentes + o Service desk, lembrando que no Item gestão são considerados um Coordenador compartilhado + 1 Supervisor dedicado, profissional de GA e os atendentes de Field chamados “VIP”.

Item	Descrição do Item	Valor Mensal	Periodo
1	Proposta Final (Out até Dez/23)	R$ 190.000,00	Até Dez/23
2	A partir de janeiro de 2024	**R$ 217.776,19**	**A Partir de Jan/24**

Os valores totais previstos são de:

Etapa	Valor Mensal	QT Meses	Total Periodo
1	R$ 190.000,00	3	R$ 570.000,00
2	R$ 217.776,19	27	R$ 5.879.957,13
			R$ 6.449.957,13

- *Contrato de 36 meses*
- *Custos de aquisição e licenciamentos de software exclusividade do Contratante*
- *Custos de equipamentos estão inclusos*
- *Caberá a contratante, para equipe de **Field Services** oferecer benefícios aos colaboradores da TIT onde possuir estrutura de restaurantes, lanchonetes e/ou transporte especializado quando houver.*

I. PER CALL

Quando um usuário ou cliente enfrenta um problema que não pode ser resolvido remotamente ou requer intervenção física e a unidade não está no escopo dessa proposta, é solicitado um técnico de campo para visitar o local e fornecer assistência direta. O técnico de campo é responsável por diagnosticar e resolver problemas no local, instalar ou configurar hardware e software, realizar

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 14 de 27 do arquivo recebido.

manutenção preventiva ou reparos, entre outras atividades necessárias para garantir o funcionamento adequado dos sistemas.

O modelo "field per call" é comumente utilizado em situações em que o suporte remoto não é suficiente ou quando a presença física é necessária para resolver problemas complexos, realizar intervenções em equipamentos ou fornecer suporte especializado no local. Esse modelo permite uma resposta rápida e específica para cada chamada ou incidente, garantindo uma solução eficiente e minimizando o tempo de inatividade para o cliente.

I. FORMA DE PAGAMENTO

A. DAY RATE

A diária técnica geralmente é utilizada em projetos ou serviços que requerem a disponibilidade contínua de um profissional de TI por um período de tempo específico, como implantação de sistemas, migrações de dados, configurações complexas, entre outros. O cliente é cobrado pela diária completa, independentemente do tempo efetivamente utilizado pelo profissional de TI.

Esse modelo de cobrança oferece uma forma simplificada de precificação, permitindo uma melhor previsibilidade dos custos para o cliente. No entanto, é importante verificar os termos contratuais específicos para entender como a diária técnica é definida e aplicada em cada caso, pois pode haver variações nas práticas e condições de cobrança entre as empresas de TI.

- *O Atendimento PerCall deverá ser atendido pelo técnico mais próximo ou outro disponibilizado pela TIT no qual toda despesa de translado e diária extra será custo da Contratante.*
    - *O Atendimento deverá ser pré-acordado com taxa ficada de "Day rate" (Diária Técnica)*

Item	Descrição do Item	Período (Meses)	Técnicos Alocados	Valor Dia	Valor Total
18	Diária Técnica	sob demanda	sob demanda	**R$ 550,00**	sob medição

A página a seguir demonstramos o fluxo de caixa inicial e subsequente.
Anos 02 e 03 poderão sofrer reajuste baseado nos índices financeiros ou Dissídios coletivos por localidades.

Contratos vigentes de escopo similar deverão ser cancelados e transferidas as atividades, documentação e responsabilidade com devidos acesso.

É necessário uns paralelismos contratuais para transferência de conhecimento com menor curva de aprendizagem possível.

A empresa pode reaproveitar recursos de outras empresas se a SADA entender como benéfico para o Projeto.

II. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS

Exceto o que for estabelecido de forma diversa no contrato que as partes venham a firmar em decorrência da aceitação da presente Proposta (doravante "o Contrato de Serviços") ou em um Documento anexo a ele, esta seção regulará a prestação dos Serviços de Suporte sob o Contrato de Serviços, em detrimento de qualquer outra disposição em contrário, inclusive quaisquer termos e condições contidos na Requisição de Serviços, Ordem de Compra ou qualquer outro documento de pedido do Grupo SADA. A aceitação pela

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 15 de 27 do arquivo recebido.

TITcs da Requisição de Serviços ou Ordem de compra ou qualquer outro documento do Grupo SADA, significará a aceitação exclusiva da solicitação técnica de execução dos serviços pela TITcs, e estará limitada aos termos do Contrato de Serviços e seus anexos. Quaisquer termos e condições contidos em tais documentos emitidos pelo Grupo SADA não serão, em nenhuma hipótese, aplicáveis e nem regularão os serviços prestados com base nesta Proposta e no Contrato de Serviços.

III. CONDIÇÕES GERAIS EM RELAÇÃO AOS PREÇOS E IMPOSTOS

- Os preços estão expressos em R$ (reais) e referem-se a data base de maio/2023.
- Os valores são mensais e válidos para um contrato de 36 (trinta e seis) meses.
- Os valores serão reajustados, anualmente, pelo a **IPCA – índice nacional de preços ao consumidos amplo,** ou outro índice que venha a substituí-lo, caso o mesmo seja extinto ou deixe de refletir a real desvalorização da moeda.
- Os preços poderão ser revistos quando ocorrer: eventual alteração no escopo da solução técnica, alteração da natureza dos serviços prestados e fatos ou eventos na economia que venham a provocar desequilíbrio económico-financeiro na prestação dos serviços, incluindo, mas não se limitando, às variações extraordinárias da taxa de câmbio.
- O Grupo SADA pagará à TITcs as obrigações assumidas no presente Contrato por meio de depósito bancário.
- Caso seja constatado algum erro nos documentos de cobrança, os mesmos serão devolvidos pelo Grupo SADA, no prazo de 3 (três) dias contados de seu recebimento, e o respectivo pagamento será suspenso até a sua efetiva correção, sem que isso implique na paralisação dos serviços, nem em qualquer penalidade para o Grupo SADA, caso o pagamento seja realizado após a data do vencimento.
- É de responsabilidade da TITcs, verificar junto às repartições municipais, estaduais e federais, todos os impostos, tributos e encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais, aplicáveis ao objeto contratual, bem como proceder aos respectivos recolhimentos e fazer constar, nas Notas Fiscais, as informações exigidas em lei.
- Correrá por conta da TITcs o valor correspondente aos impostos retidos na fonte, incidente sobre a remuneração acima prevista, que deverá ser recolhido aos cofres públicos na forma legal.
- Os pagamentos dos serviços aceitos pelo Grupo SADA deverão ser efetuados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente da prestação dos serviços. A Nota Fiscal será devidamente enviada pela TITcs em até 5 (cinco) dias úteis antes do seu vencimento.
- No caso de impontualidade dos pagamentos devidos pelo Grupo SADA, incidirão juros de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 16 de 27 do arquivo recebido.

- Em caso de inadimplência financeira por parte do Grupo SADA, superior a 30 dias, a TITcs poderá negativar e protestar a fatura correspondente.

IV. DISPOSIÇÕES FINAIS

a. Todos os termos do CONTRATO não expressamente alterados por este ANEXO ficam aqui ratificados.

b. Este ANEXO fará parte integrante do CONTRATO, para todos os fins e efeitos de direito.

c. As PARTES reconhecem e anuem expressamente a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste instrumento, nos termos dos Artes. 104 e 107 do Código Civil, assinado pelas PARTES em formato eletrônico e/ou por meio de certificados digitais.

d. Em caso de contratos existentes em nome de empresas do Grupo TIT/Hyper para com o Grupo SADA, esses poderão ser recindidos em caso vitoria da melhor proposta seja da TITCS de modo há não existir sobreobjeto.

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 17 de 27 do arquivo recebido.

TERMO DE ACEITE DA PROPOSTA COMERCIAL

A SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS S/A, inscrita no CNPJ sob o n° 19.199.348/0001-88, está de acordo com as condições e termos propostos nas páginas anteriores

conforme data de validade da mesma.

Firmando a concordância do conteúdo aqui tratado.

Betim, quinta-feira, 5 de outubro de 2023

_____

SADA TRANSPORTES E ARMAZENAGENS S/A

CÓPIA TARJADA | NÃO SUBSTITUI O ORIGINAL ASSINADO
Dados pessoais suprimidos. Página 18 de 27 do arquivo recebido.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

IDENTIFICAÇÃO PESSOAL SUPRIMIDA

Esta página continha fotografia, selfie e/ou cópia de documento pessoal apresentado no procedimento de assinatura.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

REGISTRO DE AUTENTICAÇÃO SUPRIMIDO

Esta página integrava o certificado ou o registro de assinaturas.
O registro foi suprimido, incluindo seus dados pessoais e identificadores de autenticação e rastreabilidade.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

REGISTRO DE AUTENTICAÇÃO SUPRIMIDO

Esta página integrava o certificado ou o registro de assinaturas.
O registro foi suprimido, incluindo seus dados pessoais e identificadores de autenticação e rastreabilidade.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.

CÓPIA TARJADA PARA COMPARTILHAMENTO

REGISTRO DE AUTENTICAÇÃO SUPRIMIDO

Esta página integrava o certificado ou o registro de assinaturas.
O registro foi suprimido, incluindo seus dados pessoais e identificadores de autenticação e rastreabilidade.

O conteúdo original desta página não integra esta cópia.

Paginação preservada para corresponder ao arquivo recebido.
O arquivo original foi mantido intacto.
Esta cópia não substitui o instrumento assinado.